

KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERTANAHAN DALAM PRESPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK (Studi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu)

Jawahir, Saleh Soaedy, Mochammad Rozikin

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: Mohammad.jawahir@yahoo.com

Abstract: *Quality of Service Provision of Land (Studies in Badan Pertanahan Nasional Batu)* Currently the public service that we can see, the public service given was very less. One of the public services that can be felt by the people of Indonesia are in the service of the land sector. The number of public complaints regarding service of the National Land Agency will be convoluted in providing superior service to the public, those with less keprofesional level, often use this opportunity to make a profit for themselves, as well as the public perception of the cost of obtaining a certificate of expensive as well as a long time makes people reluctant to take care of their own land rights to the Land Office so that the public is more thinking to choose through a third party or through brokers. This shows that is public demand for openness in performing tasks, payment procedures, as well as the timeliness of completion to be done by land services.

Keywords: *Quality, Service, National Land Agency (BPN)*

Abstrak: *Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan Dalam Prespektif Administrasi Publik (Studi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu)* pelayanan publik yang kita lihat saat ini masih sangatlah kurang. Dimana Salah satu yaitu pelayanan publik di bidang pertanahan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional. Banyaknya keluhan-keluhan masyarakat menyangkut akan pelayanan Badan Pertanahan Nasional yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, tingkat keprofesional petugas yang kurang serta anggapan masyarakat terhadap biaya pengurusan sertipikat yang mahal dan yang paling penting ketepatan waktu penyelesaian berkas yang lama membuat masyarakat enggan dalam mengurus hak atas tanahnya sendiri ke kantor Badan Pertanahan Nasional hal ini menyebabkan masyarakat lebih cenderung memilih lewat pihak ketiga atau melalui calo. Tentu hal ini menunjukkan adanya tuntutan masyarakat terhadap akan keterbukaan dalam melaksanakan prosedur, kepastian biaya serta ketepatan waktu penyelesaian yang harus disuguhkan oleh pelayanan pertanahan Nasional kota Batu.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Badan Pertanahan Nasional (BPN)*

Pendahuluan

Melihat begitu banyaknya keluhan masyarakat menyangkut pelayanan publik di Indonesia yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan dengan maksimal untuk masyarakat, meliputi tingkat keprofesional petugas yang kurang, prosedur yang berbelit-belit serta ketepatan waktu penyelesaian. Tentu hal ini sangat menunjukkan adanya tuntutan masyarakat terhadap kinerja aparat yang berkaitan akan keterbukaan dalam melaksanakan tugas, prosedur, biaya serta ketepatan waktu penyelesaian permohonan yang harus dilakukan oleh pelayanan pertanahan.

Badan Pertanahan Nasional Kota Batu selaku instansi yang diberikan kewenangan untuk mengatur segala hal yang menyangkut bidang Pertanahan di kota Batu wajib menyuguhkan

kualitas pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat.

Dibutuhkannya suatu pelayanan Pertanahan yang berkualitas bertujuan demi terciptanya reforma agraria yang di cita-citakan Badan Pertanahan Nasional di Indonesia.

Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Dijelaskan Dalam pendapat Moenir (2000, h.17) menjelaskan bahwa pengertian pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung, ”sedangkan publik. Moenir (2000, h.2) menjelaskan yaitu bisa diartikan masyarakat atau kelompok (*groups*) yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan, dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

Sedangkan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009, Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Apabila tingkat kualitas pelayanan semakin baik maka tingkat kepuasan masyarakat dan semakin baik. Hal ini lah saat ini yang menjadi prioritas penyelenggara layanan atau instansi publik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2000, h.51), Asmawi (2011, h.70) adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar seemenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Kep. Men. PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 diartikan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Bila kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara layanan mencapai harapan penerima layanan atau masyarakat maka kualitas layanan ini akan dianggap baik dan sebaliknya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara layanan belum mencapai harapan penerima layanan atau masyarakat maka kualitas layanan ini akan dianggap belum berhasil.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai di dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif pendekatan kualitatif yang peneliti pakai. Adapun ciri-ciri dari penelitian kualitatif Lexy J. Moelong (2000, h.4) menjelaskan adalah bahwa sebagai berikut :

- a. Penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan (*entity*), peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.

- b. Menggunakan metode kualitatif, analisis data secara induktif, teori dari dasar (*grounded Theory*), deskriptif (data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar catatan lapangan, dokumen resmi dan lain-lain), lebih mementingkan proses daripada hasil.
- c. Adanya batas yang ditentukan oleh fokus, adanya kriteria khusus untuk keabsahan data, serta desain bersifat sementara, dan segala hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama.

Fokus dalam penelitian ini meliputi yaitu sebagai berikut:

- 1) mengetahui Kualitas penyelenggaraan pelayanan di bidang meliputi Pertanahan.
 - mengetahui bagaimana Prosedur pelayanan yang ada.
 - mengetahui bagaimana kepastian ketepatan Waktu penyelesaian berkas.
 - kepastian Biaya yang dikeluarkan dalam mendapatkan pelayanan pertanahan .
 - Akurasi Produk layanan yang diterima di BPN kota Batu.
- 2) Faktor pendukung kualitas penyelenggaraan pelayanan pertanahan di BPN kota Batu.
 - Kedisiplinan petugas/pegawai dalam memberikan layanan.
- 3) Faktor penghambat kualitas penyelenggaraan pelayanan pertanahan di BPN kota Batu.
 - Keterbatasan jumlah pegawai/ karyawan yang ada.
 - ruang penyimpanan atau gudang Arsip/warkah buku tanah di kantor BPN ota Batu.
 - komunikasi dengan pihak terkait yang kurang. Lokasi penelitian ini diambil di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu.

Jenis Sumber data penelitian ini adalah data primer serta data sekunder. teknik Pengumpulan data disini dengan metode wawancara, observasi secara langsung oleh peneliti dan dokumentasi yang peneliti lakukan. Analisis data dalam penelitian ini peneliti pakai adalah dengan menggunakan Miles dan Hubberman. Dengan terdiri 3 tahapan yakni kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan

a. Prosedur Pelayanan

Berkaitan dengan prosedur pelayanan di kantor Badan Pertanahan Nasional kota Batu ini sendiri, dapat diambil kesimpulan bahwa

Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Batu pelayanannya bisa di bilang mudah atau tidak rumit dan sudah sesuai aturan yang berlaku. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan yang sebagian besar informan mengatakan bahwa prosedurnya mudah . selain itu prosedurnya juga jelas dan sudah sangat baik sebagaimana yang dijelaskan beberapa staff Badan Pertanahan Nasional Kota Batu.

Semua informan dari Staff Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu memberikan penjelasan bahwa prosedur yang dijalankan sangat mudah jelas dan tidak berbelit-belit, asalkan segala persyaratan untuk pengajuan permohonan dilengkapi dengan lengkap dimana di loket pelayanan sudah terpampang dengan jelas segala persyaratan untuk proses pengajuan. kemudian berkas diajukan ke loket pelayanan untuk proses penelitian berkas, kemudian pengimputan berkas permohonan ke server Badan pertanahan Nasional RI, setelah itu dilakukan pemrosesan berkas yang diajukan. setelah berkas selesai maka akan dikirimkan ke loket pengambilan sertifikat untuk diserahkan ke pemohon atau masyarakat yang melakukan pengajuan tersebut.

b. Ketepatan Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan instrumen yang sangat penting dalam menentukan kualitas sebuah pelayanan publik. menyangkut ketepatan dan kepastian waktu penyelesaian waktu pelayanan berkas yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Batu ini, peneliti mengamati memang sejauh ini ketepatan waktu penyelesaian berkas rata rata masih belum tepat waktu atau terlambat.

Hal ini peneliti temukan berdasarkan data yang peneliti peroleh bahwa semua informan dan masyarakat selaku penerima layanan serta informan dari beberapa Staf Kantor Badan Pertanahan Nasional kota Batu semuanya mengatakan memang dalam ketepatan waktu penyelesaian berkas rata rata masih belum tepat waktu.

secara garis besarnya bahwa segala yang berkaitan ketepatan waktu penyelesaian permohonan yang diajukan masyarakat ke Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu sejauh ini waktu penyelesaian berkas pelayanan masih belum maksimal , masih terjadi keterlambatan waktu penyelesaian berkas yang diajukan oleh pemohon atau masyarakat selaku penerima layanan.

c. Biaya yang Diperlukan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan

Biaya pelayanan sangat erat dengan seberapa besar biaya yang dikeluarkan pemohon atau masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Berdasarkan data yang peneliti peroleh, Badan pertanahan Nasional Kota Batu ini sudah menjalankan ketentuan Biaya yang sudah diatur dan berlakukan sesuai aturan yang berlaku. Hal ini dijelaskan beberapa staff pegawai BPN kota Batu. Salah satunya Kasubsi pengukuran dan pemetaan, beliau menjelaskan bahwa kantor Badan petanahan Nasional kota Batu ini untuk masalah biaya sudah sesuai aturan yang berlaku.

Dengan rincian biaya pengajuan sebagai berikut :

- A. Untuk Tarif Pelayanan Survei, Pengukuran Batas Kawasan atau Batas Wilayah, dan Pemetaan meliputi:
 - (1) Tarif Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Batas Bidang Tanah dengan penghitungan dengan rumus:
 - a. Luas tanah sampai dengan 10 hektar

$$L Tu = (--/500 \times HSBKu) + Rp100.000,00$$
 - b. Luas tanah lebih dari 10 hektar sampai dengan 1.000 hektar

$$L Tu = (--/4000 \times HSBKu) + Rp14.000.000,00 .$$
 - c. Luas tanah lebih dari 1.000 hektar

$$L Tu = (--/10.000 \times HSBKu) + Rp134.000.000,00$$
 - B. Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Panitia A
 - (1) Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Panitia A .dihitung berdasarkan rumus:

$$L Tpa = (--/500 \times HSBKpa) + Rp350.000,00$$

Sedangkan pada proses permohonan pengajuan pemecahan bidang/sertipikat perorangan biaya yang dikenakan mencakup :

- (1).Tarif Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Batas Bidang Tanah dihitung berdasarkan rumus:
 - a. Luas tanah sampai dengan 10 hektar

$$L Tu = (--/500 \times HSBKu) + Rp100.000,00$$
 - b. Luas tanah lebih dari 10 hektar sampai dengan 1.000 hektar

$$L Tu = (--/4000 \times HSBKu) + Rp14.000.000,00 .$$
 - c. Luas tanah lebih dari 1.000 hektar

$$L Tu = (--/10.000 \times HSBKu) + Rp134.000.000,00.$$

Namun ditemukan juga bahwa berdasarkan pengamatan yang peneliti peroleh terdapat kendala-kendala yang membuat mengapa masyarakat banyak yang menganggap bahwa dalam pengurusan sertipikat di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu ini seakan dianggap memerlukan biaya yang begitu mahal.

Hal ini disebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan biro jasa ataupun calo. hal ini karena masyarakat atau pemohon menganggap dengan menggunakan calo akan terasa lebih gampang dan dianggap sangat praktis tanpa ada hal-hal yang dianggap masyarakat sulit karena berurusan dengan birokrasi Badan Pertanahan Nasional.

d. Akurasi Produk layanan

Akurasi produk layanan berkaitan dengan tingkat kebenaran, kecocokan, ketelitian dan ketepatan terhadap hasil dari sebuah produk pelayanan. Sebagai mana dijelaskan juga menurut Tjiptono dalam Asmawi (2011, h.70) Kualitas pelayan adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Begitu pula pada proses permohonan pembuatan sertipikat dan pemecahan bidang tanah perorangan bila terjadi sebuah kerusakan, kesalahan dan ketidak cocokan yang diterima oleh pemohon sudah sangat baik sebagaimana yang dijelaskan oleh beberapa staff Badan pertanahan Nasional Kota Batu selaku informan serta masyarakat selaku pemohon layanan pertanahan, maka petugas Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu akan segera mengganti dan memperbaikinya. dengan dilakukan pengecekan warkah buku tanah terlebih dahulu.

Apabila terjadi kesalahan dari pihak Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu maka akan sesegera mungkin akan ditangani. namun apabila kesalahan produk layanan berasal dari pihak pemohon tentu pihak Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu akan menayrankan kepada pemohon atau masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan ulang berkas tersebut kembali.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Badan Pertanahan Nasional Kota Batu didalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, menemui kendala dan faktor pendukung. Kendala yang ada dijadikan koreksi untuk menjadikan wajah dari BPN Kota Batu

menjadi lebih baik dimana faktor-faktor kualitas disini terdiri diantaranya:

A.faktor Pendukung.

Faktor pendukung disini meliputi: kedisiplinan petugas di kantor BPN kota Batu tingkat Kedisiplinan petugas sudah sangat baik. hal ini berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari informan yaitu masyarakat atau pemohon yang mengajukan permohonan di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu, semua informan menunjukan kepuasan terhadap tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Faktor Penghambat.

Faktor penghambat disini meliputi: SDM di kantor BPN Kota Batu yang masih terbatas, sarana penyimpanan buku warkah tanah/Arsip yang kurang memadai, masih kurang nya kordinasi dengan pihak terkait yaitu kelurahan.

Melihat begitu pentingnya peran kantor BPN kota Batu disini perlu sangat diperhatikan beberapa faktor-faktor penghambat diatas yang harus segera di perbaiki. serta bagi peneliti beberapa faktor pendukung disini sangat perlu dipertanahkan demi menjaga kualitas pelayan pertanahan Di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu agar masyarakat selalu merasa puas dan memberikan citra baik kepada pelayan pertanahan Di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu.

Kesimpulan

Prosedur layanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Batu tidak berbelit-belit serta mudah. masyarakat yang akan mengajukan permohonan pelayanan ke kantor Badan Peranahan Nasional Kota Batu bisa melihat alur pelayanan yang ada di BPN Kota Batu. karena setiap layanan Memiliki Badan Alir masing-masing sesuai jenis permohonan yang ada. Hal ini bertujuan agar memudahkan masyarakat atau pemohon yang akan meminta layanan jasa pada BPN Kota Batu tidak kesulitan dalam memenuhi segala prosedur yang ada.

Ketepatan waktu penyelesaian dalam mengurus data yang akan di terima oleh pemohon masih terjadi keterlambatan waktu, hal ini dikarenakan beberapa hal, diantaranya komunikasi dengan pemohon yang kurang optimal bila terjadi kekurangan berkas, kurangnya hubungan kerjasama antara pihak pihak terkait disini diantaranya kantor kelurahan/desa dalam menunjang kualitas penyelenggaraan didalam pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Batu.

Biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan sudah sesuai aturan

yang ada, tidak ditemukan biaya biaya lain diluar biaya yang dikeluarkan secara resmi melalui kwitansi yang diberikan kepada masyarakat.

Akurasi produk layanan di BPN Kota Batu cukup bervariasi semua hal yang berhubungan dengan segala kegiatan pelayanan pertanahan dan bisa dikatakan sudah Baik. bila terjadi sebuah kesalahan dari produk yang dihasilkan oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu, akan sesegara mungkin ditangani secepat dan akurat.

Masyarakat juga bisa mengakses nya melalui laman website milik BPN Kota Batu tentang jenis-jenis layanan yang disediakan di BPN Kota Batu, atau bisa langsung datang ke kantor BPN Kota Batu.

Faktor pendukung dari kualitas penyelenggaraan pelayanan pertanahan di BPN Kota Batu yaitu kedisiplinan, dari penelitian

yang dilakukan oleh penulis bahwa pegawai di BPN Kota Batu sudah cukup disiplin dalam menaati peraturan yang berlaku demi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan. sehingga masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Pihak Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu

Faktor penghambat dari kualitas penyelenggaraan pelayanan pertanahan di BPN Kota Batu yaitu sarana penyimpanan berkas atau arsip dari pemohon kurang luas, komunikasi dengan dinas terkait seperti kelurahan kurang baik, sehingga menghambat proses pemberian layanan pada pemohon di kantor BPN Kota Batu, Jumlah pegawai yang sedikit dan harus merangkap mengerjakan tugas lain yang bukan bagiannya.

Daftar Pustaka

- Asmawi Rewansyah. (2011) *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta Timur, Rizky Grafis.
- Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (2012) Jenis-jenis layanan Badan Pertanahan Nasional (Internet) Jakarta. Available from: <http://site.bpn.go.id/o/Layanan-Pertanahan.aspx>.> (Accesed 22th september 2014)
- Keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta, Kementrian pemberdayaan Aparatur Negara.
- Lexy J. Moleong. (2000) *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. (2005) *Menejemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta, Pembaharuan.
- Moenir. (2000) *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, Bina Aksara.
- Murad. (2014) Pengertian administrasi Pertanahan Diakses pada tanggal 20 September 2014 dari <http://adm-pertanahan.blogspot.com/2013/01/pengertian-administrasi-pertanahan.html>.
- Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945* Jakarta. Sekretariat Negara
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Jakarta, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.